

當社工遇到勞工： 建構「就業服務社會工作」專業體系芻議

賴兩陽

一、前言

近年來在實務參與的過程當中，常會見到許多社會工作系的畢業生，從事公私立社會福利機構「就業服務員」（以下簡稱「就服員」）的工作，提供社會弱勢者尋找職業與職場適應等服務，其工作的內容既非福利服務，亦非傳統上指稱的「工業社會工作」（Industrial Social Work），社工系學生對此一領域的服務知識與技術並不熟悉，但因具有工作機會，因此進入此一領域服務。現行台灣的大學教育中，也只有少數的社工系老師具有相關的實務經驗開過「就業服務」、「勞工福利」或「勞工行政與社會工作」等相關課程，但

對社會工作者進入此一領域所需的知識與技術，仍然未發展出一套專業制度。亦即就業服務領域已對社工人力產生需求，但學校的訓練顯然不足。而在實務接觸過程當中，這些社工系畢業生也希望老師能夠在學校課程當中，對此一服務領域加以介紹，以利於未來的就業。有鑑於此，本文希望探討社會工作知識體系與實務訓練如何與就業服務的制度相互結合，俾利建構一套「就業服務社會工作」（Employment Service Social Work）的專業制度，讓社會工作系學生比其他領域的學生更具優勢的進入此一職場工作。

（一）社工人員為何進入就業服務領域？

近年來，越來越多的社會工作系畢業生擔任「就服員」、「個管員」的工作，揆其原因，可從結構面與法制面兩個主要面向加以瞭解。

1. 結構面

台灣面對全球化的發展趨勢，勞動關係的改變，新貧階級的形成，也使就業促進措施成為勞動政策當中重要的一環。全球化趨勢之下，最普遍的現象就是產業外移、就業結構改變、「非典型就業」增加，造成勞動市場的不穩定與失業率節節上升。台灣地區 2000 年失業率為 2.99%，2003 年上升到 5.06%，最近（2007 年 8 月）雖然有下降趨勢，不過也達到 4.09%。因就業不易，社會正逐漸形成「新貧」（new poverty），這些現象之下所產生的貧窮問題與傳統社會救助所界定的窮人有所不同，舊貧（old poverty）是指「社會大多數人正常生活條件處在一個經濟低度發展的社會中」，新貧係指「那些在快速邁向富裕社會中之落後者的貧窮」，這些低成就落後者，Harrington 稱之為「被社會拒絕者」（the rejects），對這些人而言，「進步乃是一種災難」（progress is misery）；技術的革命，不僅沒有帶

來好處，反而將他們從新就業中排除（黃世鑫、林志鴻、林昭吟，2003）。簡而言之，新貧係因「不安全的就業、家庭結構之變遷和社會保障的限制，而導致新形式的貧窮」（Papandreou, 1990）。

新貧問題的發生，主要呈現在窮人結構上的改變，從 1980 年代以降，接受社會救助者，不僅人數大幅上升，且其結構也明顯有所轉變，主要為窮人中，老人所占比例大幅下降，失業者急遽上升，年輕人失業者增加，中老年人尋職的時間加長，長期失業者人數上升。窮人中屬於單身者或單親家庭之比率亦上升，而擁有專業技術的白領階級亦受威脅（Room, 1990; Alcock, 1993）。

台灣的「新貧階級」對象為何？依據李淑容與賴兩陽（2004）的研究即指出：主要為一群有工作能力的人口群，他們的年齡集中在 36 至 50 歲之間，教育程度為高中職，少部分是大專畢業，其工作以服務業或技術人員為主，多半為家庭生計負擔者，家中仍有依賴人口或就學子女。他們典型的感覺是還在中壯年，距退休仍有相當一段時間，可是卻沒有了穩定的工作收入。這些家庭如果未能儘快的找到

另一個工作，將很快陷入貧窮，尤其是落在社會救助與就業保險法保障之外，是最容易陷入長期貧窮的一群。因此，避免落入「新貧階級」最重要的策略還是儘速就業。政府有義務以積極的策略幫助這些負擔家計婦女、外籍配偶、中高齡者、原住民、生活扶助戶有工作能力者與更生保護人，找到適當的工作（尹宜君，2001；林恕安，2004）。

2. 法制面

在法制面上，「身心障礙者權益保障法」與「就業服務法」是促成就業服務工作的兩個重要法規。

(1) 身心障礙者權益保障法

身心障礙者就業服務係屬身心障礙福利重要的一環，身心障礙者權益保障法所訂「定額進用」制度就是帶動就業促進發展的重要因素。該法第 38 條規定：

各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在 34 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之三。

私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在 67 人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且

不得少於一人。

另並規定未足額進用者，應繳納差額補助費。進用身心障礙者達一定標準者，可補助其因進用身心障礙者必須購置、改裝、修繕器材、設備及其他必要支出。進用身心障礙者績優之機關（構）應予獎勵。

據此，政府機關、公私立學校與公民營事業機構有義務進用身心障礙者，開拓了身心障礙者就業機會，而「工作」是身心障礙者回歸社區最佳的終點站，藉由工作中提供技巧發展、社交接觸、建立自尊、得到自信以及經濟收入等，對身心障礙者具有正向的功能（張自強，2003：34）。透過就業員的推介，協助身心障礙者順利就業，雇主可免予繳納差額補助費，並得到補助或獎勵；社會福利機構可讓身心障礙者從工作中復健，融入社區；身心障礙者可以從工作中得到成就感，這一套就業促進的制度，創造了雇主、社福機構與身心障礙者三贏的局面。

(2) 就業服務法

隨著社會權意識的抬頭，就業服務從以往涵蓋「一般勞工」的措施，進而關切社會弱勢者的就業，並且成爲重點工作。就業服務法第

24 條規定：

主管機關對下列自願就業人員，應訂定計畫，致力促進其就業，必要時，得發給相關津貼或補助金：

一、負擔家計婦女。

二、中高齡者。

三、身心障礙者。

四、原住民。

五、生活扶助戶中有工作能力者。

六、其他經中央主管機關認為有必要者。

該法第 25 條至 31 條分別羅列上述弱勢族群的就業促進的重點工作，顯見鰥寡孤獨廢疾者並非只是「皆有所養」，透過就業促進措施可以達到「皆有所用」的目標。不過就業促進措施不是只有資訊的提供，人的服務也至為重要。但是，誰可以擔任就服員的工作？其資格條件為何？

依據行政院勞工委員會（以下簡稱勞委會）1998 年發布之「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」規定，身心障礙者就業服務專業人員包括：就業服務督導員、個案管理員、職業輔導評量員、就業服務員與輔具服務員。其具備資格為領有社會工作師、職能

治療師、特殊教育教師證書者或大專院校社會工作系、職能治療、特殊教育、心理輔導、復健等相關科系所畢業者。另外，還有非相關科系具備實務經驗且經過訓練者，亦可擔任。惟這些相關科系中，職能治療、復健與心理輔導科系工作職場以醫院為多，特殊教育的職場則以學校為主。因此，社會工作系畢業生最有可能進入社會福利機構任職，擔任就服員的工作，並且以身心障礙福利機構最多，說明了身心障礙者保護法對弱勢族群就業服務制度的重要影響。

除就服員工作之外，勞委員會在 1999 年發布「身心障礙者職業訓練機構專業人員遴用暨培訓辦法」，當中有關個案管理員、職業輔導員其遴用資格與就服員相同。另勞委會在 2005 年發布之「職業災害勞工職業重建補助辦法」亦規定，社工師與社會工作相關科系畢業者可從事職災勞工職業重建、工作再設計、個案管理與就業服務之工作。由此觀之，透過法令使社工專業在就業促進與職業重建等領域，已取得一席之地。

由以上分析，全球化下失業率節節高昇與社會弱勢者就業權利抬頭，使國內就業安全制度日趨重

要，社會工作專業介入就業安全制度已非要不要的問題，而是不可抵擋的趨勢，問題在於，社會工作專業到底準備好了沒？可以提供什麼樣的具體貢獻？

二、工業社會工作與就業服務社會工作的比較

社會工作與勞工之間的互動的關係，以「工業社會工作」最讓人耳熟能詳。不過，勞工社會工作的範圍侷限在工廠、企業之間，少部分則在工會推動，實施的重點以傳統社會工作「直接服務」較多。社會工作進入就業服務體系逐漸取得其重要地位，其實是近幾年來的事，以下將對工業社工與就服社工加以分析比較。

(一) 工業社會工作的內涵與模式

如果從歷史的考察來看，社工專業對於提供勞工服務措施，行之有年，最常被提及的名稱就是「工業社會工作」（以下簡稱工業社工）、「工廠社會工作」（factory social work）、「職工社會工作」（occupational social work）或「企業社會工作」（social work in enterprise）。不管使用何種名稱，通常指稱一種社會工作實務方法，藉社會工作者設計及推行種種合宜的社

會工作介入方法，去處理工作社區內各種個人及社會需要，以確保健康的個人及環境生活（Skidmore & Thackeray, 2000；方隆彰，2001）。在這個定義下，工業社工所包括的範圍甚為廣泛，由個人、家庭、工作環境內的關係、工作世界與其他體系間的互動關係均為其關注的對象（Straussner, 1990; Reisch & Gamberill, 1997；阮曾媛琪，1998）。

大部分的工業社會工作者均受聘於企業或工會當中，其處理的問題包括：兒童照顧、財政問題、家庭問題、退休計畫、肯定行動、疏離、法律問題、健康問題、心理衛生問題、酒癮或其他成癮問題，以及休閒生活問題。社工員也可能涉入訓練或員工發展方案，他們可能在發展方案中擔任倡導者，提倡職業安全衛生理念，規劃執行壓力管理方案、提供心理或社會環境諮詢、協助罷工者滿足基本需求，融入社區關係等（阮曾媛琪，1998）。社工員可能提出新的工作設計，以取代先前無聊的、冗長的或生產線的工作，因此，工業社會工作員扮演多重功能的角色，絕非僅是單純的運作直接服務方案（Pease & Fook, 1999）。Straussner（1990）依據社工員的服務內容、

角色與技巧，將工業社工分成 5 個模式：

1. 員工服務模式 (The Employee Service Model)

這個模式的焦點在執行方案與提供服務，以增加員工的生產力與對組織的認同。這些方案包括員工協助方案 (employee assistance programs, EAPs) 或會員協助方案 (member assistance programs, MAPs)，社工員的角色通常包括：諮詢者、協助面對問題者、仲介者、倡導者、協調者與教師/訓練者。

2. 雇主／工作組織服務模式 (The Employer/Work Organization Service Model)

這個模式是針對協助雇主或工作組織在相關的工作場域中界定與發展政策與服務。社工員的角色包括：諮商者、評估者／分析者、訓練者、方案發展者。

3. 顧客服務模式 (The Consumer Service Model)

針對顧客在服務購買時，遭受不公平或不適當的對待，社工員站在反對的立場，對雇主提出改善的建議，例如削減福利經費造成老人生理與心理惡化時，加以改善。社工員的角色包括：諮商者、方案計

畫者與發展者、諮詢者與倡導者。

4. 企業社會責任模式 (The Corporate Social Responsibility Model)

協助企業在社區內投入社會與經濟的福祉，以善盡社會責任。社工員的角色包括：社區分析與計畫者、經費分配者、方案發展者、仲介者、倡導者與協商者。

5. 工作相關的公共政策模式 (The Related Public Policy Model)

這個模式在形成、界定、分析與倡導與工作直接或間接相關的政府政策、方案與服務。社工員的角色是政策計畫與分析者、方案發展者、倡導者、網絡連結者。

以上這 5 個模式隨著社工員工作場域與服務內容的差異，而有不同的重點。工業社工多年以來，常被質疑的就是受聘於企業，服務的計畫是建基於對雇主的盲目信任及過高的期望，雇主與員工的關係基本上是矛盾的，雇主最終關注的是牟取利潤，而不是員工福利。因此，當利益衝突的時候，雇主自然為本身利益著想。社工員受聘於企業，此時很難支持員工的立場。因此，有些社工員反對與雇主合作，不贊成「工業社工」制度，主張採取以社區組織或勞工組織的模式，提高勞工本身的意識，以爭取勞工

的權益。不過，工業社工畢竟與工會組織不同，較著重在增進人的社會功能，以解決人與其生活環境所產生的不協調現象及問題，而不是爭取勞工權益及提高勞工地位。因此，必須在雇主利益與員工問題解決中取得平衡，這毋寧是工業社工最大的挑戰。

2. 就業服務社會工作的內涵與模式

就業安全制度係屬社會安全（social security）體系中重要的一環，並且最具有積極預防的意涵，一個人能夠從事工作，即能從中得到經濟收入，滿足其生活所需，並得到自尊心與成就感，減少淪為社會依賴者（Wodarsk & Thyer, 1998；謝儒賢，1998）。社會工作者如能提供就業安全制度所需的知識與技巧，可以從消極救助的角色，轉變為積極預防的功能，透過案主得到適當的工作，無形中亦降低貧窮問題的產生。因此，就業安全與社會工作的關係密切，不言可喻。

不過，台灣以往中央政府的組織結構，因專業分工的結果，將社政與勞政分割為不同的業務單位，國民政府來台之後，內政部下設社會司與勞工司，前者以人民團體組

訓、社會福利業務為主，後者以工會組織輔導、勞動條件為主，業務幾無相關。1987年勞委會成立，下設勞工福利處、勞資關係處、勞動條件處、勞工保險處及職業訓練局等單位，與社會司業務關係亦不密切，直到解嚴之後身心障礙者權益日受重視，才逐漸改變中央政府社政與勞政各自為政的狀況，許多社政人員也開始進入勞政單位任職，帶入社會工作的服務模式，社會工作專業開始在勞政單位生根茁壯。在就業安全制度包括就業服務、職業訓練與就業保險，其中以就業服務與社會工作專業關係最密切，所謂就業服務係指：在求才與求職之間從事安置，以使之成立雇傭關係的工作，是現代工業國家為推行社會安全與就業安全的一項重要與積極的施政。而其積極性意義，即是一齊獨特之專業功能，加強就業市場組織，掌握人力供需動態，迅速輸送職業消息，並提供必要之職業輔導，期使求職者不因職業消息不靈通，以及對職業涵意的缺乏認識，致就業市場雖有其適性的工作機會存在，而無法順利獲致職業所造成的「摩擦性失業」（frictional unemployment）（李庚霈，2004）。簡而言之，就業服務係指政府運用組織

的力量與整合的方法，充分結合社會之資源，協助國民解決就業問題，以實現就業安全政策，建立社會安全制度為目標的一項主要工作。

社會工作系畢業生擔任就服員以推介弱勢族群就業為主要業務，惟弱勢族群當中難度最高者為身心障礙者，其他弱勢族群的就業服務特性，也許不同，但均可參酌身心障礙者就業服務安置模式加以規劃。常見的身心障礙者就業服務模式包括：

1. 庇護性就業 (sheltered employment)

庇護性就業是指身心障礙者目前的症狀與工作能力，尚未達到可以獨自工作或需要有人持續在旁指導及支持之下才能工作的就業模式。一般是由就服員帶領個案於機構內或庇護工場從事工作，或以代工之就業模式進行訓練。主要訓練個案的體力、責任感、穩定度、工作行為及工作態度。因為庇護工場是個封閉性環境，且限於工場設備及人力等問題，因此其生產內容會限於某一單一類別，對案主的學習刺激、經驗轉移應用能力不足。常見的庇護工場包括：工廠、商場、農場、工作坊、工作室等訓練與經

營方式。

就服員從事庇護性就業服務之職責，包括：針對經評估不適至一般就業市場工作之學員、在庇護工場內處理代工接洽或陪同外出集體工作。從事學員能力評估、技能訓練、個別輔導、團體輔導、家庭訪問等。而每名庇護性就服員與個案比例建議為 1:4-8，以便能對個案作最好之庇護性服務。

2. 支持性就業 (supported employment)

支持性就業是指就服員透過有計畫而持續性的支持計畫，安排並協助症狀與工作能力穩定之障礙者能在社區中就業，在一般職場與人共事，領取合理薪資。就服員需於障礙者就業期間，持續提供個案工作評估、問題解決、能力強化與支持等就業服務，並協助個案與雇主間維持良性互動。而支持性就業通常是一種先安置再訓練的模式，有就服員在個案就業過程中提供各種服務，如督導或訓練個案工作技能、工作態度與就業相關技能等，使障礙者能獨自完成工作。

就服員從事支持性就業服務之職責，包括：接案、辦理個案職業輔導評量、訂定個別化就業服務計畫、目標，外出陪同案主面談、適

應工作、持續輔導、追蹤個案等。而每名支持性就服員與個案比例建議為 1：3-6，以便能維持個案提供支持性就業的品質。

3. 競爭性就業 (open employment)

競爭性就業是指已具備競爭性就業能力，包括：症狀穩定、工作技能與人際互動佳、交通與飲食能自理等之身心障礙者，能與一般人在相同的工作場合獨立工作，同工同酬且不需要就服員特別的協助與支持的就業模式，憑實力躋身就業市場。競爭性就業又稱為一般性就業，目前市場上大部分工作皆屬於此一類型。

就服員從事競爭性就業服務之職責，包括：提供個案有關媒合、轉介及輔導等服務，以協助個案能更快適應工作並穩定就業；建立求職資料庫、進行一般性就業晤談、初步評估、協助生涯規劃及就業中之諮詢輔導及追蹤等。每名一般性就服員每月至少服務個案需達 10 人以上，且每年至少服務 50 人以上之個案。

身心障礙者由於障礙種類繁多，能力有明顯差異，因此，必須針對其不同的狀況加以區分，提供其適當的就業服務計畫。至於，負

擔家計婦女、外籍配偶、中高齡者、原住民、生活扶助戶有工作能力者與更生保護人其智能方面大都正常，就業職場大抵安排於競爭性市場，只是，每個人所擁有的學歷、經歷不同，家庭狀況有差異，必須就服員依據個別狀況擬定個別化就業服務計畫加以協助。例如負擔家計婦女必須有托兒的服務、外籍配偶要增加其語言表達能力、中高齡失業者與原住民要加強第二專長職業訓練等，均是就服員必須加以協助的事項。另外，現行弱勢者就業服務應本「社區化」原則，以社區為本位，強化家庭支持功能，提供弱勢者做適時、適地，且合乎人性需求的就業服務。

綜上所述，就服員的角色與功能可歸納如下（陳靜江，2003；李庚霈 2004）：

1. 個案管理者：負責接案會談，瞭解家屬、個案的意願與需求，初步判斷個案目前是否適合進行職業復健。若是，則進一步作職業評量；若否，則轉介其他機構接受必要的醫療或其他相關服務，並提供資訊協助解決其生活補助、居住安排等問題。個案管理者除了給予個案及其家屬必要的支持、輔導之外，行政上亦負責協調個案、社

區醫療機構、社政及勞政等單位。

2.職業評量者：透過一系列標準化或非標準化的工具客觀的瞭解個案復健需求與工作潛能。其內容包括個案的人格特質、能力、性向與興趣各方面的評量。通常職業評量必需要由專業的人來負責，就服員在適當訓練之下，亦可使用許多以工作為本設計的評量工具，發揮其評量的功能。

3.工作發展者：負責開發職種，尋找適合個案的工作。運用媒體資訊及各種社會資源，蒐集就業市場資料，主動與雇主接觸。一方面進行僱用弱勢者的宣導，一方面爭取工作機會來安置社會弱勢者。一旦確定工作機會，立即進行工作現場評估，並遴選適當的個案進行就業安置，包括安排個案與雇主會面，並引導家屬參與及支持。

4.工作訓練者：負責到工作現場訓練並輔導個案，使其能盡快適應工作環境，達到工作要求。同時，也增進現場一般員工與個案的瞭解與接納，並能主動協助個案。其任務包括：工作流程分析、職務訓練分析、個案交通往返獨立訓練、協助個案適應工作環境及習得符合要求的工作技能，並訓練個案與同事、督導間的溝通與人際相處

的能力等。

5.心理輔導者：雖然就服員給個案的協助以職業為主，然而在提供服務的過程中，就服員往往也是個案面對職業適應與社會適應問題時最好的諮商者與心理支持者，甚至這項服務亦擴及至個案的家庭成員。

6.追蹤輔導者：視個案的需要提供長期性的支持，就服員在逐漸退出現場的訓練與輔導後，仍必須作後續的追蹤與必要的輔導，瞭解個案的工作適應情形，協助雇主解決僱用中的各種問題，以確保個案的穩定性。

以上 6 個的角色，說明了就服員對個案在就業服務過程中，必須提供的工作內涵。其中個案管理者、心理輔導、追蹤輔導等功能，均是社工系學生養成教育的一部分，只要再作一些職業評量、工作發展、工作訓練等技術的培養，相信社工系畢業生會是很好的就服員。

綜合以上分析，可以看出，工業社工與就業服務社會工作（以下簡稱就服社工）都以勞工為服務對象，不過仍然有許多差別（如表 1）：

• 在服務對象上，工業社工以

企業或工廠在職的員工為主；而就服社工則著重在尚未進入職場的弱勢族群。

- 在服務內容上，工業社工涵蓋員工協助方案、家庭諮商、生涯諮商與教育、信用貸款諮商及退休計畫；就服社工則希望提供弱勢者個別化、專業化、社區化的就業服務，藉由職業輔導評量、開拓就業機會，給予職場協助與適性就業安置，並加強就業後追蹤輔導及持續之支持，協助其穩定就業。

- 在服務場域上，工業社工大都受僱於企業或工會；就服社工則

以社會福利與就業服務機構為主。

- 在服務方法上，工業社工以個案工作、團體工作為主；就服社工則包括個案、個管、團體、社區為主。

- 在服務團隊上，工業社工除社工員外，包括精神科醫師、心理學家、諮商師、護理人員、管理專家。就服社工除社工員外，包括物理治療師、職能治療師、勞工專家。

表 1 工業社會工作與就業服務社會工作之比較

| 類別 項目 | 工業社會工作 | 就業服務社會工作 |
|----------|-----------------------------------|---|
| 服務對象 | 企業或工廠員工。 | 尚未或即將進入職場的弱勢族群。 |
| 服務內容 | 員工協助方案、家庭諮商、生涯諮商與教育、信用貸款諮商及退休計畫等。 | 就業服務、職業輔導評量、職場協助、適性就業安置、就業後追蹤輔導等穩定就業措施。 |
| 服務場域 | 企業或少數工會。 | 社會福利或就業服務機構。 |
| 服務方法 | 個案工作、團體工作，少部分權益倡導。 | 個案、個管、團體、社區。 |
| 服務團隊 | 精神科醫師、心理學家、諮商師、護理人員、管理專家等。 | 醫師、物理治療師、職能治療師、特殊教育專家、勞工專家等。 |

資料來源：作者整理。

簡而言之，工業社工在處理已受僱員工所發生影響工作績效的問題，而就服社工則以協助尚未或即將進入職場的弱勢者為主要工作。

兩者工作的重點不同，也形成兩種不一樣的專業條件。

三、建構就業服務社會工作的專業要件

現行台灣地區就服員分佈在勞委會職訓局各地就業服務中心、中央政府其他部會（如行政院原住民委員會）、各縣（市）政府勞政單位與社會福利機構當中，依據職訓局統計 2005 年於該局所屬就業服務中心（站）設置 47 名就服員，並補助 48 個專案機構 61 名就服員，合計 108 名就服員辦理支持性就業服務工作。2007 年光僅是身心障礙者社區化就業服務，就需要 80 名就服員。這樣的數字並不包括各縣（市）政府勞政單位運用身心障礙者就業基金專戶所聘用，亦不包括社福機構與其他部會自行聘用的就服員。這些就服員的待遇並不低，依據勞委會網站顯示：

1. 就業服務員薪資：專科畢業者每人每月薪資新台幣 28,669 元，學士學位者每人每月薪資新台幣 30,613 元，碩士學位以上者每人每月 35,003 元。（年終獎金依公務人員年終獎金核發之相關規定辦理）

2. 就業服務助理員薪資：專科畢業者每人每月薪資新台幣 26,723 元，學士學位者每人每月薪資新台幣 29,627 元，碩士學位以上者每人每月薪資新台幣 30,596 元。

不過，就服員依然是臨時人員身分，要成為正式編制的員工，仍須經過高普考的程序。但是，在人浮於事的現代社會中，就服員仍可算是穩定且待遇不錯的工作機會。要讓社會工作系畢業學生能夠在就業服務領域勝任工作，就必須在學校階段給予基礎知識與實務技術的基本概念。這些內容有些是社工專業課程，有些則相當生疏，必須藉由職前或在職訓練時加強。

1. 基礎知識

台灣尚無一個大學科系僅以就業安全課程教授，即使是勞工系對就業安全相關理論的介紹亦只是其中一環。值得注意的是，勞委會所定「身心障礙者就業服務機構專業人員遴用暨培訓辦法」並未將大專院校勞工系列為相關科系。不過，就服員在其基本知識上必須具備勞工相關知識，殆無疑義。同辦法第 8 條即指出，就業服務員的基礎訓練課程為：

(1) 一般課程：包括身心障礙者就業服務相關法規、勞工法規、專業倫理及工作守則。

(2) 專業課程：包括身心障礙專業課程、社會工作專業課程、諮商輔導專業課程及身心障礙者社區化就業服務專業課程、會談技巧、同

理心訓練等。

另外，陳國良（2003）在「就業服務員之自助與互助」一文中提及，精神障礙者就服員應具備基礎理論為：精神醫學基本知識、社會科學相關理論知識、經濟及勞動市場的趨勢發展基本知識；另外，介入的專業技能包括：具備會談的技巧、具備不同職種及其所需要的資格的知識、具備了解及認識相關社會福利及職業訓練法規等能力、具備工作分析及評估個案及雇主的能力、具備適切且有效職業媒合的能力及具備有效溝通（包括口語及書寫）的能力。以上這些能力，除精神醫學基本知識係針對精神障礙者特殊需求所需具備的知識外，其他的知識體系均可作為訓練就服員的基本課程。李庚霈（2004）則認為：要擔任一位稱職的社服員，對於就業諮詢理論、職業心理測驗、就業準備、就業態度、就業安置、職業分析及就業市場資訊建立，均需有一定程度的了解。

受過社會工作專業訓練的學生，對以上課程，既熟悉又陌生，對於社會工作的相關課程，如身心障礙專業課程、諮商輔導專業課程、會談技巧、同理心訓練等課程，較為熟悉。對於就業方面的相

關課程，例如：經濟及勞動市場的趨勢發展、身心障礙者社區化就業服務專業課程、職業訓練法規、就業諮詢理論、職業心理測驗、就業準備、就業態度、就業安置、職業分析及就業市場資訊建立等課程，通常都頗為陌生。社工系畢業生進入此一領域，一定有一段頗為艱辛的學習過程（戴鈴容，2002；劉致祥 2004）。

2.實務技術

社會工作系畢業生在從事就業服務，必須具備何種工作技術？可藉由其工作程序加以了解。依據勞委會「身心障礙者社區化就業服務方案」所列，就服員在從事身心障礙就業服務時有以下 11 個程序：

- (1)接案會談，建立個案基本資料
- (2)開發就業機會
- (3)發展安置計畫
- (4)工作分析
- (5)擬定就業服務計畫
- (6)轉介適當的機構
- (7)訓練工作的能力
- (8)密集輔導
- (9)追蹤輔導
- (10)結案，就服員撤離
- (11)彙整成果

從工作程序可以看出，從就服員接案開始，到結案彙整成果，與整

合性社會工作過程：評估（assessment）、規劃（planning）、行動（action）、評鑑（evaluation）與結案（termination）頗為類似（林萬億，2003）。只是因其案主以弱勢族群勞工就業服務為主，其工作技術會有所不同。例如進行職業評量、開發就業機會、發展安置計畫、工作分析、擬定就業服務計畫、轉介適當的機構、訓練工作能力等，均是社工系畢業生較為陌生的工作技術。

由以上的分析，就可以看出，完整的就業服務體制，在知識上是結合勞動、社工與經濟等知識建構而成，其服務技術亦結合社會工作與就業服務相關的實務技術，社工員的優勢在擁有社會工作專業知識與技術，其弱勢為缺乏對就業市場的了解及就業服務技術的訓練。此外，人是組織當中最重要的一環，社工系畢業學生在進入就業服務領域，該領域是否提供好的工作環境、組織氣氛與福利制度，讓就服員可以安於工作，樂於工作，也至為重要。

📖 參考文獻

方隆彰（2001）企業社會工作，收錄於萬育維編著社會工作概論——理論與

社工系畢業生大量進入就業服務體系，不過是近幾年來的事，這些畢業生在學校裡鮮少接受相關訓練。社會工作以往對勞工的服務，係以工廠、企業內部之受僱員工為主，因此，工業社會工作的理論與技術尚稱成熟（雖然台灣的現況仍待努力）。但是，對於法令賦予社會工作人員參與就業服務提供的職責，社會工作界的反映並不熱絡，僅有極少數的老師關心此一議題，從事的研究亦寥寥可數。隨著全球化發展趨勢，弱勢勞工在就業上的困境日益嚴重，「就業服務社會工作」將成為重要的服務領域，對於社工系畢業生也提供一個嶄新的就業職場。因此，儘速建立一套「就業服務社會工作」專業體系，建構完整的服務知識與技術，將是解決當前勞工就業服務問題的重要策略，也是有志於此一領域發展者的當務之急。

（本文作者賴兩陽現為東吳大學社會工作系副教授）

- 實務，台北：雙葉書廊。
- 尹宜君（2001）我國民間從事原住民職業訓練或就業服務之機構與政府的互動關係研究，國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 李庚霽（2004）就業安全理論與實踐，台北：揚智文化公司。
- 李淑容、賴兩陽（2004）家庭面臨貧窮困境調查分析與對策研究，內政部委託研究報告。
- 阮曾媛琪（1998）職工社會工作，收錄於周永新主編社會工作新論一書，香港：商務印書館。
- 林恕安（2004）我國身心障礙者就業促進政策之探討——以支持性就業服務為例，國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 林萬億（2003）當代社會工作——理論與方法，台北：五南圖書公司。
- 陳國良（2003）就業服務員之自助與互助，收錄於中華民國康復之友聯盟主編精神障礙者就業服務工作手冊，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 藍介洲（2003）生產與保護－以台北市中、重度是決障礙者庇護性就業服務之探究，國立台灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳靜江（2003）認識聽障者就業服務，（<http://www.deaf.org.tw/ANews/ANews.asp?ID=3&Cmd=Content&No=407>），瀏覽日期：2007年9月30日。
- 黃世鑫、林志鴻、林昭吟（2003）新貧問題與社會福利政策——科學 VS. 價值 & 菁英 VS 普羅。國家政策季刊（2）4，84～124。
- 張自強（2003）精神障礙者職業重建及推介就業之流程，收錄於中華民國康復之友聯盟主編精神障礙者就業服務工作手冊，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 劉致祥（2004）就業服務員在心智障礙者就業過程中之角色分析，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 戴鈴容（2002）身心障礙就業過程中就業服務員所面臨的困境和因應之道～以台北市身心障礙者社區化支持性就業為例，國立台北大學社會工作系碩士論文。
- 謝儒賢（1998）工作問題與工業社會工作，收錄於張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯社會福利與社會工作一書，台北：洪葉文化公司。
- Alcock,P. (1993) Understanding Poverty, Basingstoke and London: The Macmil-

- lan Press.
- Papandreou, V.F. (1990) in: Graham Room, “New Poverty” in the European community, New York: St.Martin’s Press, pp.xi-xii.
- Pease B. & Fook J (1999) Transforming Social Work Practice. London:Routledge.
- Reisch M. & Gambrill E. (1997) Social work in the 21st century. London: Pine Forge Press.
- Room,G. (1990) “New Poverty” in the European community .London:Macmillan.
- Skidmore R. & Thackeray M. G (2000) Introduction to Social Work.MA:Alln & Bacon.
- Straussner, S.L.A. (1990) Occupational Social Work Today. New York::The Hawthorth Press.
- Wodarsk J. S. & Thyer B. A. (1998) Handbook of Empirical Social Work Practice. New York: John Wiley & Son.